

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COBRO ADMINISTRATIVO PERSUASIVO Y COACTIVO DE CARTERA MOROSA AGUAS DE CIMITARRA

1



INDICE

CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES.

- 1.1. OBJETIVO.
- 1.2. COMPETENCIA.
- 1.3. SEGUNDA INSTANCIA.
- 1.4. DEFINICIONES.

CAPITULO II - ETAPAS TENDIENTES A GESTIONAR EL COBRO DE CARTERA.

- 2.1. COBRO PRE JURIDICO.
- 2.2. COBRO PERSUASIVO.
- 2.3. COBRO POR JURISDICCION COACTIVA.
- 2.3.1. INSTANCIAS.

CAPITULO III - JURISDICCION COACTIVA.

- 3.1. DEFINICIÓN.
- 3.2. OBJETO.
- 3.3. NATURALEZA JURÍDICA.
- 3.4. NORMATIVIDAD APLICABLE.
- 3.5. CARÁCTER OFICIOSO.
- 3.6. PRINCIPIOS ORIENTADORES.
- 3.7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 3.8. EL TÍTULO EJECUTIVO.
- 3.9. REQUISITOS DEL TITULO EJECUTIVO.
- 3.9.1. CUANDO EL ACTO ADMINISTRATIVO ES EJECUTABLE.
- 3.10. PRESUNCION DE VALIDEZ.
- 3.11. EFICACIA DEL TITULO.
- 3.12. FIRMEZA DEL ACTO.
- 3.13. PERDIDA DE FUERZA DE EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.
- 3.14. RESOLUCIÓN DE MANDAMIENTO DE PAGO.
- 3.14.1. REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO.
- 3.15. SUJETOS DE MANDAMIENTOS DE PAGO.
- 3.16. NOTIFICACIÓN.
- 3.17. SUJETOS DE NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO.
- 3.18. REPRESENTACIÓN.
- 3.19. CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.
- 3.20. PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE.
- 3.21. DE LAS IRREGULARIDADES Y NULIDADES PROCESALES
- 3.21.1. DE LAS NULIDADES.

CAPITULO IV - PAGO Y FACILIDADES DE PAGO.



4.1. BENEFICIARIO DE LA FACILIDAD DE PAGO.

4.2. PAGO TOTAL DE LA DEUDA.

4.3. ACUERDOS DE PAGO.

4.4. GARANTIAS.

CAPITULO V – FINANCIACION.

5.1. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.

5.2. FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES.

5.3. PAGOS PARCIALES.

5.4. PLANES DE FINANCIACIÓN.

5.5. INTERESES DE FINANCIACIÓN.

5.6. INTERESES DE MORA.

5.7. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN.

5.8. FORMALIZACIÓN DE LAS FINANCIACIONES.

5.8.1. ETAPA PRE JURIDICA.

5.8.2. ETAPA PERSUASIVA Y COACTIVA.

5.9. GARANTÍAS ADMISIBLES.

CAPITULO VI - DE LA PRESCRIPCIÓN.

6.1. DEFINICIÓN.

6.2. TÉRMINO DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO.

6.3. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO DE PRESCRIPCIÓN.

6.4. CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN.

6.5. LA NO COMPENSACION Y DEVOLUCION DEL EL PAGO DE LA OBLIGACION PRESCRITA.

CAPITULO VII - DE LAS EXCEPCIONES

7.1. TÉRMINO PARA PAGAR O PROPONER EXCEPCIONES.

7.1.2. EXCEPCIONES.

7.2. EXCEPCIONES PROBADAS.

CAPITULO VIII - DE LOS RECURSOS Y DEMAS ACTUACIONES EN EL PROCESO COACTIVO.

8.1. RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRO COACTIVO.

8.2. RECURSO CONTRA LA RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES.

8.3. INTERVENCIÓN DEL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

8.4. ORDEN DE EJECUCIÓN.

8.5. GASTOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO.

CAPITULO IX - DE LAS MEDIDAS CAUTELARES.



- 9.1. FINALIDAD.
- 9.2. DEFINICIÓN Y CLASES.
- 9.3. LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES.

CAPITULO X - DEL EMBARGO, SECUESTRO Y REMATE DE BIENES.

- 10.1. EMBARGO.
- 10.2. LIMITE DEL EMBARGO.
- 10.3. REGISTRO DEL EMBARGO.
- 10.4. SECUESTRO.
- 10.5. OPOSICIÓN AL SECUESTRO.
- 10.6. LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO.
- 10.7. LIQUIDACIÓN DE COSTAS.
- 10.8. NOTIFICACIÓN Y TRASLADO.
- 10.9. APROBACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN.
- 10.10. AVALUO DE LOS BIENES.
- 10.11. REMATE DE BIENES.
 - 10.11.1 REQUISITOS.
 - 10.11.2. TRAMITE DEL REMATE.
 - 10.11.3. AVISO Y PUBLICACIÓN.
 - 10.11.4. DILIGENCIA DEL REMATE.
 - 10.11.5. APROBACIÓN DE REMATE.
 - 10.11.6. ENTREGA DEL BIEN REMATADO.
 - 10.11.7. ACTUACIONES POSTERIORES AL REMATE.
- 10.12. SUSPENSIÓN DEL PROCESO POR ACUERDO DE PAGO.
- 10.13. TERMINACIÓN DEL PROCESO.
- 10.14. TERMINACIÓN DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.
- 10.15. COBRO ANTE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA.
- 10.16. AUXILIARES.
- 10.17. APLICACIÓN DE DEPÓSITOS.

CAPITULO XI - DE LA REMISIBILIDAD O CONDONACION DE LAS OBLIGACIONES.

- 11.1. COMPETENCIA.
- 11.2. REQUISITOS.
- 11.3. EFECTOS.

CAPITULO XII - SANEAMIENTO CONTABLE.

- 12.1. PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA.
- 12.2. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA.

CAPITULO XIII
ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO

CAPITULO XIV- DISPOSICIONES FINALES.

14.1. REPORTES.

14.1.1. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE DEUDORES.

14.2. ASPECTOS NO REGULADOS.

14.3. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.



CAPITULO I

DIPOSICIONES GENERALES

1.1. OBJETIVO.

El presente manual tiene como objeto fundamental establecer el reglamento interno de recaudo de cartera de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** y el procedimiento para el cobro por Jurisdicción Coactiva, reglas, competencias y responsables, en aplicación del artículo 2 de la ley 1066 De 2006, el Decreto Reglamentario 4473 de 2006, en concordancia con la Ley 142 de 1994 , el Estatuto Tributario y en lo no contenido en este las Normativas del Código General del Proceso, Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

1.2. COMPETENCIA.

Corresponderá al área de Tesorería, adelantar el trámite de recaudo en la etapa pre jurídica, persuasiva y coactiva, quienes tendrán la calidad de funcionarios ejecutores.

1.3. SEGUNDA INSTANCIA.

Para efectos de garantizar el debido proceso, todos los actos que en desarrollo del proceso de jurisdicción coactiva se profieran y que sean susceptibles de recurso de apelación, serán de conocimiento del Gerente.

6

1.4. DEFINICIONES.

Para efectos del presente reglamento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Cartera: Cuentas que representan derechos a favor de la empresa, originados en desarrollo de su función y de otras actividades; así como también rendimientos que generen.

Cobro Pre Jurídico: Etapa inicial del proceso de cobro, mediante el cual se busca normalizar la cartera en mora, sin tener que acudir al cobro judicial coactivo, forzado o impulsivo.

Codeudor: Es aquella persona natural o jurídica que se compromete solidariamente por el pago de las obligaciones.

Cobro Persuasivo: Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar un proceso de cobro.

Cobro Coactivo: Es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el Estatuto Tributario; con el objeto de lograr la satisfacción de la obligación hasta con el remate de bienes del deudor. Aquellas obligaciones no sujetas al procedimiento

administrativo coactivo deberán cobrarse a través de la jurisdicción establecida en normas especiales.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos, entrega al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Firmeza Legal o Fuerza Ejecutoria: Se predica de la situación que adquiere un acto administrativo contra el cual no procede ningún recurso, o cuando habiéndose interpuesto los recursos se hayan decidido, o cuando nos e interpongan recursos oportunamente o se renuncie expresamente a ellos. Esta firmeza permite ejecutar la obligación que consta en la factura aún en contra de la voluntad del administrado usuario del servicio.

Garantía: Las garantías son fuente alternativa de pago y consisten en ofrecer un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, al otorgar al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Intereses: Lucro producido por el capital. Son los valores que se cargan a los deudores según una tasa estipulada en la normatividad vigente como consecuencia de la obligación adquirida por la empresa.

Interés de Financiación: Es el interés que se cobra por el otorgamiento de un crédito. Para las financiaciones de la deuda por prestación del servicio, la empresa está en libertad de fijar las tasas que resulten apropiadas tanto para los usuarios como para las finanzas de la empresa, sin que las mismas excedan los topes máximos permitidos.

Interés de Mora: Es una sanción por el retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria. El interés de mora para la clase de uso residencial, especial y multiusuario lo determina la Ley 142 de 1994 y demás normas y disposiciones concordantes; para las demás clase de uso se determina en la tasa que fije la entidad prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios, en sus políticas de cartera o a través de resoluciones y a falta de regulación interna será la tasa de interés bancario corriente.

Jurisdicción Coactiva: Es la potestad jurisdiccional asignada a las Entidades Públicas, para que por sus propios medios y sin acudir a los jueces, hagan efectivas las obligaciones que legalmente se causen a favor de la empresa, a través del proceso de ejecución. El objetivo primordial es el cobro de las obligaciones derivadas de la prestación del Servicio Público Domiciliario y otros conceptos que por disposición legal sean susceptibles de cobrar por esta vía.

Título Ejecutivo: Documento en el que consta la existencia de una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor o su causante. En cobros coactivos, los títulos pueden consistir en Actos Administrativos, Fallos, Sentencias u otros documentos que provengan de un funcionario competente para expedirlo. En servicio Público Domiciliario, la factura constituye el título ejecutivo base para iniciar la acción de cobro, el cual debe reunir los requisitos del Artículo 621 del Código del Comercio, el artículo 617 del Estatuto Tributario, el artículo 774 del Código de Comercio, modificado por el artículo 3 de la Ley 1231 del 17 de Julio de 2008.

Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos.

Usuario: Personal Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CAPITULO II

La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios.

La etapa Pre jurídica de gestión de recaudo de la cartera se adelantará en obligaciones vencidas entre 60 y 180 días de mora.

La cartera persuasiva, y coactiva entre 181 días y 5 años de mora.

Cartera mayor a 5 años, se adelantará en la Jurisdicción ordinaria.

2.1. COBRO PRE JURIDICO.

La competencia para adelantar labores de cobro Pre- jurídico radica en el área de TESORERIA de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, área que está así mismo facultada para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación con usuarios con dos o más periodos de atraso.

En esta etapa, se desarrollarán todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa coactiva.

Esta etapa se desarrollará en virtud del principio de economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y busca obtener el pago voluntario de la obligación.

Durante esta etapa se aplicarán las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre jurídicos para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, la cual termina con el pago total de la

obligación, la suscripción de acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, de tal manera que se envía a la siguiente etapa, esto es de cobro Persuasivo y Coactivo.

Mensualmente, se realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigido el cobro Pre- jurídico e iniciar las siguientes actividades de gestión:

a). Suspensión del servicio. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, dará lugar a la suspensión del servicio conforme a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y según contrato de condiciones uniformes de **Aguas De Cimitarra S A S E S P.** no obstante, esta actuación se realizará respetando el debido proceso de los usuarios o suscriptores del servicio antes de adoptar la medida y respetando en todo caso, las demás disposiciones legales y constitucionales que regulan la materia.

b). Notificación del Corte Definitivo: se constatará que el usuario o suscriptor mantiene la suspensión de acuerdo a las novedades de visita y no ha realizado el pago, se enviará notificación de corte definitivo, en la cual se informará sobre la situación de cartera, el plazo para hacer efectivo el corte y se invitará a realizar acuerdo de pago, o pago total de la obligación, dando cumplimiento al debido proceso de los usuarios o suscriptores del servicio antes de adoptar la medida y respetando en todo caso, las demás disposiciones legales y constitucionales que regulan la materia.

c). Corte del Servicio: Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa, por lo cual, podrá resolver el Contrato de Condiciones Uniformes, en todo caso, dando cumplimiento al debido proceso de los usuarios o suscriptores del servicio antes de adoptar la medida y cumpliendo las demás disposiciones legales y constitucionales que regulan la materia.

d) Aviso de cobro coactivo: El usuario que estando con corte definitivo, o si vencidos seis (6) periodos de facturación no acude a subsanar la causa de la suspensión, debe entenderse corrido el término, para constatar el estado de la acción de corte y se le dará aviso de cobro coactivo. El Jefe del área de Tesorería, realizará una invitación al deudor, suscriptor o usuario, mediante un oficio de cobro Pre jurídico, para que se acerque a cancelar la obligación o se ponga en contacto con la oficina competente, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibo del documento. A su vez se le informará que con su renuencia a acatar este aviso, se procederá con los trámites administrativos y judiciales pertinentes.

El Jefe del área de Tesorería, deberá enviar a cobro persuasivo y coactivo las deudas



reales que presente el usuario, para que se inicie el trámite pertinente de acuerdo a lo establecido en el Decreto 624 de 1989, para lo cual, deberá adelantar las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.

Igualmente, deberá realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos.

2.2. COBRO PERSUASIVO.

La competencia para adelantar labores de cobro persuasivo radica en el área de TESORERÍA de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** estando así mismo facultada para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación que considera pertinente la empresa.

Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el Cobro Coactivo.

Una vez la obligación es marcada como "Cobro Coactivo", luego de transcurridos 180 días de mora, contados desde la fecha límite de pago de la primera factura, se iniciará la etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento con el obligado, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo.

Procedimiento: Una vez definido el acto administrativo o documento que presta mérito ejecutivo y debidamente ejecutoriado, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, el funcionario o persona competente adelantará el trámite de la labor de cobro persuasivo, realizando las siguientes actividades:

1. Recopilación de la información del deudor: Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación,

la reportada en la empresa **Aguas De Cimitarra S A S E S P** de igual forma, se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos y cruces de información con entidades oficiales y privadas.

2. Realización de comunicaciones telefónicas y escritas: En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad para realizar el pago. En la comunicación se debe establecer fecha y día de la citación, en un término no mayor a diez (10) días; funcionario que atenderá al usuario, y la advertencia que la no comparecencia ocasionará el inicio del cobro coactivo de la obligación.

De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones podrán enviarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo certificado.
- Correo personalizado o electrónico.
- Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

En el caso en que exista la voluntad del deudor a cancelar el valor de lo adeudado, se procederá a suscribir el acuerdo de pago y financiación.

El funcionario o persona responsable del cobro persuasivo, realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento. Si el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, inmediatamente se le iniciará el cobro coactivo.

3. Realización de visitas: si se conoce el domicilio del deudor, a criterio del responsable de esta etapa, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.

4. Identificación de bienes del deudor: Dentro de esta etapa se debe adelantar procesos de identificación de bienes del deudor que eventualmente pueden respaldar el cumplimiento de la obligación, tales como inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, salarios y demás asignaciones que puedan ser perseguidas para la obtención del pago. Para lo cual el funcionario o persona competente adelantará las siguientes actuaciones:

4.1. Comunicación a los diferentes Bancos: para que se sirvan informar respecto de las cuentas corrientes, de ahorro y certificados de depósito a término, que el deudor posea en dicho establecimiento, con indicación de su valor y su vencimiento. Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del Municipio de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, la solicitud de información sobre cuentas de ahorro o corrientes se adelantará ante la asociación bancaria, o la entidad del orden Nacional que pueda remitir dicha información.

4.2. Comunicación a la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos competente o a la entidad que haga sus veces: a fin de determinar que bienes posee el usuario o suscriptor.

4.3. Comunicación a la Oficina de Tránsito y demás entidades que se consideren pertinentes.

5. Término para el cobro persuasivo: El término total para adelantar el proceso de cobro persuasivo no podrá exceder de cuatro (04) meses contados a partir el vencimiento del aviso de cobro coactivo, del que trata el presente manual en el literal d) del numeral 2.1, denominado, COBRO PREJURIDICO.

6. Acuerdos de pago: El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos por la empresa.

12

7. Pago total de la obligación: Si el deudor acuerda realizar el pago de la totalidad de la deuda, se las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación, la cual deberá ser igual al capital menos el valor de los intereses moratorios, con una fecha de pago no mayor a 3 días.

De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y la fecha de pago. Una vez se reciba el reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente desanotación.

8. Abstención de suscribir acuerdos de pago: En aquellos casos que el deudor sea identificado como reincidente, renuente, o que aparezca reportado en el boletín de deudores morosos (BDM) por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría general de la Nación expida la correspondiente certificación, el funcionario competente se abstendrá de suscribir el acuerdo de pago.

PARAGRAFO 1º. Se deberá pactar en los acuerdos de pago la CLAUSULA ACELERATORIA, consistente en: El incumplimiento en el pago de tres (3) cuotas consecutivas de financiación, con ocasión del acuerdo de reducción de intereses de

mora y de financiación de obligaciones de que trata el presente manual, dará derecho a la Empresa, para dar por terminado el acuerdo, a consolidar la obligación a cargo del deudor quien perderá los beneficios de reducción de intereses en el evento de que se haya acogido a ellos.

PARÁGRAFO 2º. Refinanciaciones: Cuando por el incumplimiento del acuerdo anterior, el deudor solicite una refinanciación, se podrá autorizar la misma por una sola vez, sin reducción de intereses. Luego de agotados todos los procedimientos, cada uno de los expedientes de los usuarios que no se allanaron a presentarse dentro del proceso respectivo, y/o que no hayan cancelado totalmente su obligación, pasaran a dar inicio al Proceso Coactivo.

2.3. COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA.

Es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, y en lo no previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso, y demás normas que lo complementen, y en lo especial, por lo contenido en el presente manual. De la misma forma, fundamentado en el artículo 18 de la ley 689 del 2001. Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan y que deberán atender e impulsar el proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil. La competencia para adelantar labores de cobro coactivo radica en el área de TESORERÍA de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** estando así mismo facultada para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación que considere pertinente la empresa.

13

2.3.1. INSTANCIAS. Para efectos de garantizar la doble instancia, todos los actos que en desarrollo del proceso de jurisdicción coactiva se profieran y que sean susceptibles del recurso de apelación, serán de conocimiento del Gerente de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**.

CAPITULO III JURISDICCION COACTIVA

3.1. DEFINICIÓN.

Entendida la Jurisdicción Coactiva como la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas para que por sus propios medios y sin acudir a los jueces hagan efectivos los créditos exigibles a favor de las mencionadas entidades y de la Nación.

3.2. OBJETO.

El cobro por jurisdicción coactiva tiene por objeto permitirle a la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** iniciar y adelantar por sí misma, sin necesidad de acudir como demandante ante los jueces ordinarios, un proceso compulsivo para hacer efectiva las



obligaciones vencidas no mayores a cinco (5) años, por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo, alcantarillado y gas natural de los usuarios operados por la Empresa, como las demás obligaciones que al tenor de la Ley puedan ser susceptibles de cobro por dicha Jurisdicción.

3.3. NATURALEZA JURÍDICA.

La Jurisdicción Coactiva es un procedimiento administrativo encaminado a producir y hacer efectivo un documento que contenga una obligación clara, expresa y exigible, conforme con lo establecido en el Título IV de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en el artículo 422 del Código General del Proceso y en el artículo 828 del Estatuto Tributario.

Por consiguiente, al tener el proceso coactivo una naturaleza administrativa, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos. Así tales actuaciones serán de trámite, contra los cuales no procederá recurso alguno, excepto los expresamente señaladas por el Estatuto Tributario, tal y como se encuentra señalado en el artículo 833-1, haciendo la salvedad que la única providencia susceptible de ser controvertida a través de recurso de reposición será la resolución mediante la cual se rechacen las excepciones y se ordene seguir adelante con la ejecución de acuerdo al artículo 834 del Estatuto tributario.

3.4. NORMATIVIDAD APLICABLE.

A los asuntos tramitados por vía de Jurisdicción Coactiva se le aplicarán las normas de procedimiento descritas para el cobro coactivo en el Estatuto Tributario, así como las remisiones normativas que en éste se establezcan. Adicionalmente para el recaudo de cartera, se tendrán en cuenta lo señalado en los artículos 5º, 8º, 9º y 17 de la ley 1066 de 2006.

3.5. CARÁCTER OFICIOSO.

El procedimiento administrativo coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

3.6. PRINCIPIOS ORIENTADORES.

Las actuaciones de los procesos de cobro por Jurisdicción se desarrollarán con arreglo a los principios de moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y en las garantías constitucionales de legalidad, debido proceso y derecho de defensa.

3.7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento se aplicará a las personas naturales o jurídicas que le adeuden a la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** por concepto de acueducto, aseo, alcantarillado y gas natural y las demás obligaciones susceptibles del cobro por esta vía, conforme a la normatividad pertinente.

3.8. EL TÍTULO EJECUTIVO.

Para efectos del procedimiento administrativo coactivo, el título ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** y a cargo de una persona natural o jurídica.

En este caso para iniciar un proceso coactivo, presta mérito ejecutivo la factura de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, aseo, Alcantarillado y Gas Natural o demás documentos que al tenor de la Ley, Contratos o Convenios cumplan con dichos requisitos, conforme el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011, y demás normatividad concordante y complementaria.

3.9. REQUISITOS DEL TÍTULO EJECUTIVO.

a) De forma: Son aquellos requisitos que se relacionan con la estructura legal y origen del título, capacidad del documento, valor probatorio y la posibilidad de ser cobrado por vía administrativa como:

- Que el funcionario encargado sea el competente.
- Que el documento provenga del deudor o causante.
- Que el acto o documento constituya por sí sólo plena prueba. - Que provenga de una decisión administrativa o jurisdiccional.
- Que preste mérito ejecutivo.

b) De fondo: El acto administrativo, como la representación documental, debe satisfacer las siguientes condiciones:

- Que aparezca a favor del ejecutante y a cargo del ejecutado el origen de la obligación y que la misma sea clara, expresa, exigible y además líquida y liquidable.
- Que establezca el plazo dentro del cual debió haberse hecho efectivo el pago de la obligación.

15

3.9.1. El acto administrativo es ejecutable cuando:

1. No tenga vicios.
2. Produzca efectos jurídicos.
3. Genere alguna consecuencia positiva o negativa a un deudor.
4. La ejecutoriedad del acto hace suponer que fue expedido legalmente y por lo tanto puede ser ejecutado directamente por la administración.

3.10. PRESUNCION DE VALIDEZ.

El documento que genera la obligación goza de presunción de legalidad, no obstante el usuario o deudor afectado puede demostrar lo contrario dentro del término y la oportunidad señalada en la Ley.

Para cumplir los requisitos de validez, el título ejecutivo debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Que sea expedido en ejercicio de la función administrativa unilateralmente.
2. Que contenga una decisión final y definitiva.
3. Que esté ajustado a la Constitución y a la Ley.
4. Que sea expedido por funcionario competente.
5. Que el título haya sido efectivamente notificado al usuario o a la persona natural o jurídica que se pretenda ejecutar.

6. Que en su contenido indique la clase de recursos con que se cuenta para impugnar la validez.

3.11. EFICACIA DEL TÍTULO.

Para que el título ejecutivo reúna los requisitos de eficacia requiere:

1. Que su motivación y finalidad sean legítimas
2. Que se dé plena observancia a las formalidades sustanciales.
3. Que la decisión sea razonable y justa, es decir, adecuada, necesaria y proporcional.

3.12. FIRMEZA DEL ACTO.

Se entienden ejecutoriados los actos administrativos, documentos o títulos que sirven de fundamento al cobro, aquellos que han obtenido firmeza conforme a lo definido en la Ley, especialmente, en el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011, y por presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando contra ellos no proceda recurso alguno.
2. Cuando vencido el término para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se presenten en indebida forma.
3. Cuando se renuncie expresamente a los recursos o se desista de ellos.
4. Cuando los recursos interpuestos en la vía gubernativa se hayan decidido en forma definitiva, según el caso.
5. Cuando no haya lugar a la prescripción o cuando se acepte los desistimientos.

16

3.13. PERDIDA DE FUERZA DE EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

El acto administrativo es obligatorio mientras no haya sido anulado o suspendido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo pero perderá su fuerza ejecutoria en los siguientes casos:

1. Por suspensión provisional.
2. Cuando desaparezcan sus fundamentos de hecho o de derecho.
3. Cuando transcurrido el término de cinco años desde su exigibilidad, la administración no ha realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos.
4. Cuando se cumpla la condición resolutoria a que se encuentre sometida el acto, o cuando pierdan su vigencia.

3.14. RESOLUCIÓN DE MANDAMIENTO DE PAGO.

El mandamiento de pago u orden de pago es un trámite establecido por el artículo 826 de Estatuto tributario, mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el Título Ejecutivo, más el cobro de los intereses a que haya lugar dentro de los (15) quince días siguientes a la notificación del acto.

PARÁGRAFO. El parágrafo único del artículo 826 del Estatuto Tributario consagra la acumulación de las obligaciones, que consiste en involucrar en un mismo mandamiento de pago todas las obligaciones del deudor. Esta figura corresponde a

lo que el Código General del Proceso denomina acumulación de pretensiones en su artículo 88.

3.14.1. REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO.

El mandamiento de pago será ordenado por el jefe del área de TESORERÍA, o quien haga sus veces; según sus funciones, mediante auto interlocutorio. El acto por el cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo de los siguientes requisitos:

1. Sustentarse en el título ejecutivo en el que conste una obligación clara, expresa y exigible, Ciudad y fecha de mandamiento de pago.
2. Identificar plenamente al deudor, indicando nombre o razón social y documento de identidad o NIT, según el caso.
3. Establecer con precisión la cuantía de la obligación, tanto en letras como en números.
4. El término que posee el deudor para el pago de la obligación, que es de quince (15 días a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago; incluidos los intereses.
5. El procedimiento y forma de realizar el pago a favor de la **Aguas De Cimitarra S A S E S P**
6. El fundamento legal en el que se sustenta la obligación.
7. El término para recurrir el acto y proponer excepciones; advirtiendo que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mismo.
8. El nombre y firma del funcionario facultado para ejercer la Jurisdicción Coactiva, o quien haga sus veces.

17

3.15. SUJETOS DE MANDAMIENTOS DE PAGO.

Son sujeto de mandamiento de pago los siguientes:

1. Deudor principal.
2. Deudor solidario: de conformidad con el contenido del artículo 793 del Estatuto Tributario Nacional, a los herederos debe librarse por las obligaciones del causante y de la sucesión ilíquida, a prorrata de sus respectivas cuotas hereditarias o legados y sin perjuicio del beneficio de inventario. Acorde con lo dispuesto en el artículo 828-1 del Estatuto Tributario Nacional, la vinculación de los deudores solidarios se hará mediante la notificación del mandamiento de pago, el cual deberá librarse determinando individualmente el monto de la obligación del respectivo deudor y se notificará en la forma indicada en el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional, concordante con el artículo 1434.
3. Los demás, según el caso, de conformidad con lo contenido en el Estatuto Tributario Nacional.

3.16. NOTIFICACIÓN.

El Acto Administrativo mediante el cual se pone en conocimiento del ejecutado la orden de pago, se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días.

1. Notificación por correo: vencidos los diez (10) días, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo, siguiendo el procedimiento indicado, en los artículos 566, 567 y 568 del Estatuto Tributario y del Código General del Proceso, verificando siempre el envío de una copia del mandamiento de pago a notificar y copia de la resolución o resoluciones, documentos, acto o actos administrativos que reúnan los requisitos del título ejecutivo. Cuando la notificación del mandamiento de pago se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar.

La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada.

2. Notificación por correo cuando de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario, la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante publicación de un aviso en un periódico de amplia circulación Nacional como lo establece el artículo 292 del Código General del Proceso.

Se designará un curador ad-litem de acuerdo con lo establecido en las normas del Código General del Proceso, y sus funciones, facultades y remuneración se regirán por las normas de los auxiliares de la justicia.

3. Notificación por publicación: cuando no se hubiere localizado la dirección del deudor por ningún medio, la notificación del deudor se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación local. Esta notificación es autónoma y diferente a la publicación del aviso, la cual es una formalidad de la notificación por correo, en cambio la descrita, corresponde a la exigida por el artículo 563 del Estatuto Tributario.

Al expediente deberá incorporarse la hoja del diario donde se hizo la publicación y un informe del funcionario o colaborador sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.

3.17. SUJETOS DE NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO.

Son sujetos de notificación del mandamiento de pago los siguientes:

1. El deudor principal.
2. Los deudores solidarios.
3. Los apoderados, quienes para el caso deben ser Abogados, debiendo exhibir el poder legalmente conferido.
4. El Representante Legal, cuando se trate de personas jurídicas o entidades de derecho público, circunstancias que se acredita con el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio, o en la entidad correspondiente.
5. El curador Ad-litem del incapaz, caso en el cual debe aportar la providencia.
6. El albacea, cuando haya sido designado por el testador, para que ejecute sus disposiciones.

7. Los herederos reconocidos o el apoderado de la sucesión.
8. El Representante Legal del menor.
9. Los tutores o curadores.

3.18. REPRESENTACIÓN.

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Tributario en su artículo 555 y ss., el deudor puede intervenir personalmente, a través de su representante legal o por medio de apoderado, quien debe ser Abogado inscrito y en ejercicio, acreditando la calidad en la que actúa dentro del proceso, con poder debidamente otorgado.

3.19. CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.

Para desarrollar en forma eficaz la labor de cobro en las etapas persuasiva y coactiva, los documentos objeto de cobro se organizarán en forma de expediente y se seguirán los siguientes pasos:

Cada uno de los expedientes será organizado y numerado, el cual debe contener todos los soportes de las actuaciones previas de la empresa y copia de los soportes allegados por el usuario o suscriptor moroso dentro del proceso de determinación si los hubiere.

Los expedientes deben ser organizados en orden cronológico, cada folio deberá estar debidamente numerado y en orden ascendente de manera que los documentos que se alleguen puedan ser anexados y numerados consecutivamente.

19

El funcionario competente deberá analizar los documentos para determinar si reúnen los requisitos de constitución de título ejecutivo o si éste debe ser constituido y si están acompañados de los soportes necesarios que garanticen el debido proceso. En caso afirmativo se procederá a iniciar la actuación persuasiva o coactiva según corresponda a la etapa procesal.

Si no se cuenta con los soportes respectivos, se deberá adelantar los trámites necesarios para obtener la documentación faltante para que se cumpla el proceso de determinación de la obligación.

Verificados los documentos se iniciará la etapa persuasiva y de no obtener respuesta del contribuyente en los términos que se establecen en el presente reglamento, se dará continuidad al proceso de cobro coactivo.

3.20. PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Los procedimientos aplicables a los procesos persuasivos y coactivos serán los contenidos en el presente reglamento y en el Estatuto Tributario. Los vacíos que se presenten dentro de los procesos persuasivo y coactivo, se suplirán con las

disposiciones del Código de General del Proceso, el código administrativo y de lo Contencioso administrativo, y los Principios Generales del Derecho.

3.21. DE LAS IRREGULARIDADES Y NULIDADES PROCESALES

- Irregularidades y nulidades que se pueden presentar dentro del proceso de cobro:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 849-1, las irregularidades procesales que se presenten en el procedimiento administrativo de cobro coactivo, deberá subsanarse en cualquier tiempo, de plano, antes de que se profiera la actuación que apruebe el remate de bienes.

Las irregularidades saneables se subsanan de oficio o a petición de parte, y de plano, esto es, sin necesidad de tramitar incidente. Según la norma citada, las irregularidades se considerarán saneadas cuando a pesar de ellas, el deudor actúa en el proceso y no la alega, en todo caso cuando el acto cumplió su finalidad y no violó el derecho de la defensa.

Las irregularidades pueden ser absolutas, que nos son susceptibles de sanearse, y relativas, las que admiten dicha posibilidad. Uno u otro carácter se definirán siguiendo las reglas que para tal efecto establece el Código General del Proceso, en sus artículos 133 y siguientes sobre el tema de las nulidades procesales.

3.21.1. DE LAS NULIDADES.

20

-**Oportunidad y trámite para proponerlas:** De conformidad con el artículo 134 del C.G.P., las nulidades podrán alegarse en cualquiera de las instancias antes que se decreta el remate definitivo, teniendo en cuenta que esa es la última actuación en el proceso de cobro coactivo.

La solicitud será resuelta previo traslado por tres (3) días a las partes, cuando el funcionario considere que no es necesario la práctica de alguna prueba que le haya sido solicitada y no decreta otra de oficio; en caso contrario será tramitado incidente.

El artículo 135 y ss del C.G.P., señala los requisitos para alegar la causal de nulidad y los casos en que es considerada saneada, respectivamente.

Al tenor de lo dispuesto, en cualquier estado del proceso, antes de decretar el embargo definitivo, el funcionario ejecutor deberá declarar de oficio las nulidades insanables que observe. Si la nulidad fuere saneable, ordenará ponerla en conocimiento de la parte afectada por auto que le será notificado como lo indica el artículo 566 del Estatuto Tributario.

Si dentro de los tres (3) días siguientes al de la notificación, dicha parte no alega la nulidad, esta quedará saneada y el proceso continuará su curso; en caso contrario, el funcionario ejecutor la declarará.

-Efecto de nulidad: La nulidad solo comprenderá la actuación posterior al motivo que la produjo y que resulte afectada por este. Sin embargo, la prueba practicada dentro de dicha actuación conservará la validez y tendrá eficacia respecto a quienes tuvieron la oportunidad de contradecirla.

En el auto que declare una nulidad se indicará la actuación que debe revocarse y condena en costas de la parte que dio lugar a ella.

CAPITULO IV **PAGO Y FACILIDADES DE PAGO**

4.1. BENEFICIARIO DE LA FACILIDAD DE PAGO.

Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades Públicas que tengan calidad de deudores de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**. Serán también beneficiarios los representantes legales de entidades y los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor como apoderado constituido mediante documento privado.

4.2. PAGO TOTAL DE LA DEUDA.

Si el usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, tendrá derecho a que se descuenta hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago.

4.3. ACUERDOS DE PAGO.

El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación planteados y propuestos por **Aguas De Cimitarra S A S E S P**.

4.4. GARANTIAS.

Adjunto al acuerdo de pago, el deudor o la persona autorizada por éste, a discrecionalidad de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, podrá firmar pagaré en blanco. Los espacios en blanco serán utilizados por la Empresa de acuerdo a la carta de instrucciones que se adjunta al pagaré y deberá firmarse por el deudor o el autorizado con su huella digital.

La exigencia de garantías no será obligatoria y **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, de acuerdo al caso concreto, podrá o no solicitarlas.

CAPITULO V **FINANCIACION**

5.1. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.

Las Políticas de financiación de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** serán desarrolladas conforme a la normatividad vigente para la época de su expedición y se ajustarán de acuerdo con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emite el Gobierno Nacional. Estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos domiciliarios y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera morosa de la Empresa.

Para el desarrollo de dichas políticas, la Ley y la Jurisprudencia han facultado a las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para implementar sistemas de financiación a los deudores morosos.

5.2. FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES.

Las financiaciones autorizadas por la **Aguas De Cimitarra S A S E S P** se concederán teniendo en cuenta, el estrato socioeconómico, la clase de uso, la cuantía de la obligación, la edad de mora y de acuerdo a la etapa de cobranza en la que se encuentre (Pre jurídico, Persuasivo y Coactivo) pues las condiciones y repercusiones por el incumplimiento de las financiaciones será diferente en cada una de ellas.

5.3. PAGOS PARCIALES.

Aguas De Cimitarra S A S E S P podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios de Servicio Públicos de Acueducto, Aseo, Alcantarillado y Gas Natural, pero en ningún evento autorizará la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa.

El pago parcial no le da derecho al usuario a que sea reinstalado un servicio suspendido o reconectado un servicio cortado, ni exime a un usuario no suspendido, con edad moratoria, a que se le realice la suspensión por el periodo en que se hizo el pago.

5.4. PLANES DE FINANCIACIÓN.

Los Planes de financiación serán los que se suscriban a discrecionalidad entre la empresa y el suscriptor o usuario moroso, teniendo en cuenta factores como: facilidades de pago, monto adeudado y capacidad de pago, para cada caso en concreto.

5.5. INTERESES DE FINANCIACIÓN.

A los deudores que se acojan a los plazos de financiación mayores a doce (12) meses se les aplicará una tasa de financiación del seis (6%) anual, lo que equivale a un 0.5 %

mensual, si corresponden a la clase de uso residencial, especial y multiusuario. Para las demás clases de usos y otros deudores de obligaciones conexas con el servicio, el interés de financiación será el equivalente al IPC Nacional del año inmediatamente anterior.

5.6. INTERESES DE MORA.

A las obligaciones objeto de financiación se les aplicará un interés de mora equivalente al seis por ciento (6%) anual, lo que equivale a un 0.5% mensual, para la clase de uso residencial, especial y multiusuario y para las demás clases de uso, se les aplicará la tasa de interés de mora máxima permitida expedida por la Superintendencia Bancaria de Colombia.

5.7. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE FINANCIACIÓN.

Las solicitudes de financiación de las obligaciones que se encuentren vencidas y que serán objeto de financiación, estarán sujetas a los requisitos:

Para persona natural: fotocopia del documento de identidad, y certificado de libertad y tradición del inmueble que se surte del servicio, en caso de que este no obre dentro del expediente.

Para Personas Jurídicas: certificado de Existencia y Representación Legal, en el que se exprese que tiene la facultad de representación, si no figura como tal, deberá aportar el poder otorgado por el Representante Legal.

PARAGRAFO 1. Si la persona que figura como propietaria es fallecida, los herederos deben aportar el certificado de defunción, el registro civil y el documento de identidad para establecer su condición de herederos.

Financiación solicitada por el propietario: Con el objeto de acreditar que la persona que está haciendo la solicitud es la propietaria del inmueble que se surte del servicio, se le requerirá el documento de identidad y el certificado de libertad y tradición del inmueble, y una vez verificado la legalidad del documento, se le autorizará la financiación en forma inmediata en las condiciones y plazos señalados **Aguas De Cimitarra S A S E S P**

Financiación solicitada por Poseedores, Tenedores: Si la financiación es solicitada por persona diferente al propietario del bien en donde se presta el servicio, es decir, el usuario o consumidor directo del mismo, deberá cumplir con los siguientes requisitos:



- **Para el Poseedor:** Diligenciar la solicitud de financiación en la que manifestará que ostenta la calidad de poseedor, mediante declaración extra juicio surtida en forma legal.
- **Para el Tenedor:** Cuando el solicitante ostente la calidad de arrendatario y pretenda acogerse a un plan de financiamiento de deudas en mora, será necesario que el arrendador suscriba el respectivo documento de deuda, haciéndose solidario ante la Empresa por las obligaciones derivadas del convenio de financiamiento o, en su defecto será necesario que el arrendatario otorgue garantía suficiente y a satisfacción de la Empresa.

Si el contrato de arrendamiento no ha sido denunciado por el arrendador ante la EMPRESA, el arrendatario deberá aportar: Copia del contrato de arrendamiento o el acto jurídico del cual deriva la tenencia; La autorización expresa del propietario en la que manifiesta que el solicitante está facultado para financiar la deuda por concepto de prestación del servicio público y Fotocopia de la cédula del propietario.

PARÁGRAFO 1. Quien se declare poseedor del inmueble o manifieste que le es imposible obtener la autorización de que trata el presente artículo, deberá presentar, además del certificado de tradición y libertad (matrícula inmobiliaria) una declaración juramentada ante Notario o Juez en la que se deje constancia de la situación.

24

5.8. FORMALIZACIÓN DE LAS FINANCIACIONES.

5.8.1. ETAPA PRE JURIDICA.

Podrán beneficiarse de estas facilidades todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas del servicio de acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, vencidas entre 60 y 180 días.

Las financiaciones autorizadas por la Empresa, en la etapa Pre jurídica se perfeccionan mediante Acuerdos de Pago, que se harán constar en un acta en la que se exprese entre otras:

1. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
2. Teléfono.
3. Dirección del deudor o propietario.
4. Valor Inicial de la obligación.
5. Valor de la obligación con reducción e intereses.
6. Plazo para el pago.
7. Valor de cada cuota.
8. Consecuencias del incumplimiento.
9. Autorización para reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo.

10. Dirección de notificación de quien solicita la financiación.

PARAGRAFO 1. Se debe adjuntar al acuerdo de pago, el pagaré que garantiza el cumplimiento del acuerdo si el mismo fue exigido por la empresa.

PARAGRAFO 2. EL competente para suscribir acuerdos de pago es el jefe del Área de Tesorería.

5.8.2. ETAPA PERSUASIVA Y COACTIVA.

Podrán beneficiarse de estas facilidades todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas del servicio de acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, vencidas por seis (6) meses o más, como los terceros que así lo soliciten en nombre de estos, y las personas naturales o jurídicas que en virtud del principio de solidaridad sean vinculados dentro del proceso de cobro coactivo, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por **Aguas De Cimitarra S A S E S P** para tal fin.

Estas financiaciones constarán en resolución expedida por el jefe de Tesorería, y podrán ser otorgadas en cualquier momento, aun estando en trámite el proceso Coactivo administrativo, caso en el cual se suspenderá el mismo, no habrá lugar al levantamiento de las medidas cautelares decretadas, salvo que el demandado aporte garantía suficiente que respalde el total del capital adeudado y los intereses que se hayan generado.

Para acceder a las financiaciones, los deudores y/o demandados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a. Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (Propietario, poseedor o tenedor). La solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo, plazo solicitado, garantía ofrecida, certificado de libertad y tradición si no obra dentro del expediente.

b. Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por la EMPRESA, los cuales deberán estar ajustados a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de la financiación faculta a **Aguas De Cimitarra S A S E S P** para reiniciar el proceso en la etapa que corresponda y si es del caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

5.9. GARANTÍAS ADMISIBLES.

Se entiende por Garantía Admisible aquella que ofrece un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, que otorga al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación, es decir, se refieren a un derecho real o personal que permita a la Empresa, de ser incumplida la obligación

garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la misma, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria. Para determinar el valor de la garantía, se tendrán en cuenta criterios tales como la cuantía de la obligación, tipo de acreencia y calidad del deudor.

-Clases de Garantías Admisibles:

1. Póliza de cumplimiento.
2. Garantía Real (Hipoteca).
3. Depósito en dinero a favor de la Empresa.
4. Garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias. - Codeudor o Fiador con finca raíz - Endoso de títulos y/o garantías.
5. Fiducia.
6. Encargo fiduciario.

PARAGRAFO 1: la empresa podrá o no exigir las garantías de que trata este numeral.

CAPITULO VI

DE LA PRESCRIPCIÓN

6.1. DEFINICIÓN.

La prescripción es un modo de extinguir las obligaciones por el transcurso del tiempo sin que el acreedor consiga el pago total de la obligación por parte del deudor.

6.2. TÉRMINO DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO.

El término de prescripción de las obligaciones de los acreedores de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que se hizo legalmente exigible la obligación.

6.3. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO DE PRESCRIPCIÓN.

El artículo 818 del Estatuto Tributario, señala tres causales de suspensión del término de prescripción, las cuales no conllevan la suspensión del proceso administrativo coactivo, el cual debe continuar adelantándose hasta el remate de los bienes.

1. Cuando se ha solicitado la revocatoria directa del acto administrativo y hasta la ejecutoria de la providencia que resuelva la petición.

2. Cuando se ha presentado una solicitud de restitución de términos en relación con el acto administrativo, en virtud con la situación presentada en el artículo 567 de Estatuto Tributario y hasta la ejecutoria de la providencia que resuelva la petición.
3. Cuando se ha demandado ante la jurisdicción contenciosa administrativa la resolución que resuelve desfavorablemente las excepciones y ordena seguir adelante la ejecución y hasta la ejecutoria del fallo contencioso administrativo.

En eventos indicados anteriormente, no se suspende el proceso de cobro, el funcionario ejecutor puede adelantar las acciones propias del proceso, como continuar con la investigación de otros bienes, decretar su embargo, practicar su secuestro, ordenar su avalúo, siempre y cuando que el bien que fue objeto de la suspensión de la diligencia de remate, no cubra la totalidad del crédito objeto del proceso.

Para el caso de sumas de dinero embargadas dentro del proceso y existieren títulos judiciales, estos no se aplicarán hasta tanto haya decisión definitiva sobre la revocatoria, la restitución de términos o los fallos de la jurisdicción contenciosa administrativa. Si no se propusieron excepciones y tampoco hay pendientes decisión sobre alguna de las tres circunstancias anteriores, se aplicaran los títulos.

6.4. CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN.

27

- La notificación del mandamiento de pago:** el término de prescripción empezará a contarse nuevamente a partir de la notificación en debida forma del mandamiento de pago.
- Por el otorgamiento de facilidad de pago:** el término se interrumpe desde la notificación de la resolución que concede la facilidad de pago y empezará a correr nuevamente desde la ejecutoria de la resolución que declare el incumplimiento.
- Por la admisión del deudor a un proceso concordatario o de liquidación obligatoria:** en donde el término se interrumpe como consecuencia de la terminación de los procesos ejecutivos adelantados contra los deudores concursales, por lo que el término de prescripción, empezará nuevamente a contar a partir de la notificación de la providencia que ordenó la apertura del concordato o de la liquidación obligatoria.
- Por la admisión del deudor en Acuerdo de Reestructuración:** A partir de la providencia de admisión del Acuerdo de Reestructuración, se interrumpe el término de prescripción de la acción de cobro, y comenzará a contarse nuevamente a partir de la notificación de la providencia que declara su terminación.

Interrumpida la prescripción en la forma aquí prevista, el término empezará a correr de nuevo desde el día siguiente a la notificación de los actos definidos o del vencimiento del plazo otorgado para el pago.

6.5. EL PAGO DE LA OBLIGACION PRESCRITA NO SE PODRA COMPENSAR NI DEVOLVER.

Lo pagado para satisfacer una obligación prescrita no puede ser materia de repetición, aunque el pago se hubiere efectuado sin conocimiento de la prescripción. La prescripción será decretada de oficio o a petición de parte; igualmente podrá ser alegada como excepción por el ejecutado, de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la ley 1066 de 2006 y 831 del Estatuto Tributario Nacional.

Cuando se decreta de oficio, deberá estar debidamente soportada en la imposibilidad de cobrar la deuda o en otra causal que determine la viabilidad de su prescripción y no del cobro.

El ejercicio de la función administrativa de cobro coactivo, según las disposiciones del presente manual, se extiende a la facultad de decretar de oficio o a petición de parte, la prescripción de obligaciones.

CAPITULO VII DE LAS EXCEPCIONES

28

7.1. TÉRMINO PARA PAGAR O PROPONER EXCEPCIONES.

De conformidad con el artículo 830 del Estatuto Tributario, una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días hábiles para cancelar las obligaciones de la orden de pago o proponer excepciones. De lo dicho se deduce que el ejecutado, luego de la notificación puede asumir básicamente dos tipos de conducta a saber:

-PAGO TOTAL: En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá cancelar totalmente las obligaciones a favor de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** en cuyo caso, se dará por terminado el procedimiento, se levantarán las medidas preventivas que hayan sido decretadas y se archivará el proceso a través de resolución.

7.1.2. EXCEPCIONES: El ejecutado puede proponer excepciones, las que pueden estar referidas a las obligaciones o al proceso. En el primer caso son los hechos que modifican o extinguen total o parcialmente la obligación u obligaciones contenidas en el mandamiento. En el segundo caso son los hechos que afectan simplemente el trámite del proceso, como por ejemplo la falta de competencia, pero no afecta la

obligación misma, para lo cual, podrá proponer las siguientes excepciones al tenor del artículo 831 del estatuto Tributario:

- El pago efectivo.
- La existencia de acuerdo de pago.
- La de falta de ejecutoria.
- La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.
- La interposición de demandas de restablecimiento del derecho o de procesos de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
- La prescripción de la acción de cobro, y
- la falta del título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo proferió.

Contra el mandamiento de pago que vincule los deudores solidarios procederán además las siguientes excepciones:

- La calidad de deudor solidario.
- La indebida tasación del monto de la deuda.

Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, el funcionario competente proferirá resolución ordenando seguir adelante la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados.

29

Contra esta resolución no procede recurso alguno.

7.2. EXCEPCIONES PROBADAS.

Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere el caso, y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma, procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor cancela la totalidad de las obligaciones.

Cuando la excepción, lo sea respecto de uno o varios de los títulos comprendidos en el mandamiento de pago, el procedimiento continuará en relación con los demás sin perjuicio de los ajustes correspondientes (artículo 833 del Estatuto Tributario).

CAPITULO VIII

DE LOS RECURSOS Y DEMAS ACTUACIONES EN EL PROCESO COACTIVO

8.1. RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRO COACTIVO.

Las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento de cobro, son de trámite y contra ellas no procede recurso alguno, excepto la que se señale expresamente para las actuaciones definitivas.

8.2. RECURSO CONTRA LA RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES.

Según el artículo 834 del Estatuto Tributario procede únicamente el recurso de reposición, el cual se presenta ante el jefe del área de tesorería, o el Encargado según el caso, es decir, ante el funcionario ejecutor, dentro del mes siguiente a su notificación, quien tendrá para resolver un mes, contado a partir de su interposición en debida forma, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea del caso.

8.3. INTERVENCIÓN DEL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

Dentro del proceso de cobro administrativo coactivo, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

Teniendo en cuenta lo preceptuado, se ordenará mediante Auto la suspensión de la diligencia de remate.

30

8.4. ORDEN DE EJECUCIÓN.

Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, o se resuelvan negándolas, el funcionario ejecutor proferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados.

PARÁGRAFO: Cuando previamente a la orden de ejecución no se hubiere dispuesto medidas preventivas, en dicho acto se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor si estuvieren identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos para que una vez identificados se embarguen y secuestren y se prosiga con el remate de los mismos.

8.5. GASTOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO.

En el procedimiento administrativo de cobro, el usuario y/o suscriptor, poseedor o propietario, deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió **Aguas De Cimitarra S A S E S P** para hacer efectivo el crédito.

CAPITULO IX

DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

9.1. FINALIDAD.

Las medidas cautelares tiene como finalidad la inmovilización comercial de los bienes del deudor con el objeto de proceder a su venta o adjudicación, una vez determinados e individualizados y precisado su valor mediante avalúo, conforme a la normatividad vigente.

Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario competente podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes de propiedad del deudor, medida que será decretada por medio de auto de cúmplase, el cual no se notifica.

Luego serán enviados los oficios de embargo a las oficinas pertinentes para que procedan a registrar la medida y sacar el bien del comercio. Estas medidas podrán ser decretadas en cualquier etapa del proceso.

31

9.2. DEFINICIÓN Y CLASES.

Se entiende por medidas cautelares aquellas disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas mediante el embargo de bienes muebles e inmuebles. Para efectuar el embargo, se acudirá a lo previsto en el artículo 593 del Código General del Proceso.

Según la oportunidad en que se practiquen dichas medidas pueden ser:

-Medidas Cautelares Previas: son aquellas que se adoptan antes de la notificación del mandamiento de pago, incluso antes de que este se dicte.

Medidas Cautelares dentro del proceso: son aquellas que se pueden tomar en cualquier momento del proceso, después de notificado el mandamiento. Lo anterior se encuentra contemplado en los artículos 836 y 837 del Estatuto Tributario.

9.3. LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES.

Cuando se hubieren decretado medidas cautelares y el deudor demuestre que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la jurisdicción administrativa, se ordenará levantarlas. Las medidas cautelares también podrán levantarse, cuando admitida la demanda ante la jurisdicción administrativa contra las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución, se presta garantía bancaria o de compañía de seguros por el valor adeudado.

CAPITULO X

DEL EMBARGO, SECUESTRO Y REMATE DE BIENES

10.1. EMBARGO.

Es el acto procesal mediante el cual se busca inmovilizar comercialmente y jurídicamente los bienes que son de propiedad del deudor, con el fin de que queden fuera del comercio (artículo 1521 del C.C.) e impedir toda negociación o acto jurídico sobre dicho bien. En estas condiciones solo podrá disponer del bien el Estado por medio del Juez (funcionario ejecutor) quien autoriza la venta o adjudicación a terceros o su restitución jurídica a su legítimo propietario.

32

10.2. LIMITE DEL EMBARGO.

El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado. En todo caso se deberá seguir lo preceptuado en el artículo 828 del Estatuto Tributario Nacional y demás normas concordantes.

10.3. REGISTRO DEL EMBARGO.

El embargo de bienes sujetos a registro se comunicará a la oficina encargada del mismo, por oficio que contendrá los datos necesarios para el registro.

Si el bien no perteneciere al ejecutado, el registrador se abstendrá de inscribir el embargo y así lo comunicará enviando la prueba correspondiente. Si lo registra el funcionario que ordenó el embargo de oficio o a petición de parte, ordenará la cancelación del mismo.

Cuando el embargo se refiere a salarios, se informará al patrono o pagador respectivo, quien consignará dichas sumas a órdenes de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** y responderá solidariamente con el deudor, en caso de no hacerlo.

10.4. SECUESTRO.

El secuestro es un acto procesal por el cual el ejecutor quita o sustrae a su legítimo propietario y/o poseedor la tenencia o disfrute y goce de un bien mueble o inmueble, con el objeto de impedir que por obra del ejecutado sean ocultados o menoscaben los bienes, o se deterioren o destruyan. En el momento de la diligencia, el funcionario ejecutor deposita el bien en manos de un tercero llamado secuestre, quien adquiere la obligación de cuidarlo, guardarlo y finalmente restituirlos cuando así le sea ordenado.

10.5. OPOSICIÓN AL SECUESTRO.

En la misma diligencia que ordene el secuestro se practicarán las pruebas conducentes y se decidirá la oposición presentada, salvo que existan pruebas que no se puedan presentar en la misma diligencia, caso en el cual se resolverá dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de la diligencia.

Salvo los eventos en que el embargo se decreta en las resoluciones de declaratoria de incumplimiento de una facilidad de pago, o en resolución negativa de excepciones, en las que por disposición del legislador es procedente el recurso de reposición en vía gubernativa, en ningún otro caso cabe recurso en contra de la orden de embargo.

33

Las medidas cautelares serán de cumplimiento inmediato una vez decretadas.

10.6. LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO.

Ejecutoriada la resolución que ordena seguir adelante con la ejecución, se procederá a seguir adelante con la liquidación del crédito y de las costas, las que consistirán en sumar los valores correspondientes a cada uno de los conceptos, con el fin de saber con certeza el monto de la cuantía que se pretende recuperar en el remate.

-Liquidación provisional: Se trata de la primera liquidación, que debe realizarse una vez en firme la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, para garantizar la celeridad del proceso.

-Liquidación definitiva: Luego de realizado el remate, habrá de practicarse una nueva liquidación, para en ese momento sí establecer, de manera definitiva, los valores y efectuar correctamente la imputación.

En este caso, la fecha de corte para efectos de calcular los intereses y la actualización, será la correspondiente a aquella cuando fueron consignados los títulos producto del remate, en la cuenta de depósitos judiciales a favor de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**

10.7. LIQUIDACIÓN DE COSTAS.

Conforme a lo establecido en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, el contribuyente deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el crédito. El término de costas hace referencia entre otros a:

1. los honorarios de secuestres, peritos y demás auxiliares de justicia y los gastos de alojamiento y alimentación de estos.
2. gastos de transporte para la práctica de la diligencia de secuestro y servicio de cerrajero.
3. bodegaje de mercancías.
4. las publicaciones por radio y prensa de los remates programados y demás.

34

El funcionario executor señalará los honorarios de los secuestres y peritos, conforme a la normatividad que se encuentre vigente, una vez se haya dado cumplimiento a lo ordenado o se hayan aprobado las cuentas rendidas en caso de que esté obligado a hacerlo.

Todos los gastos en que pueda incurrir la entidad para llevar a cabo el remate, deberán estar comprobados dentro del expediente. Las costas se deben liquidar por separado, pero se pueden incluir dentro del mismo auto de liquidación del crédito.

10.8. NOTIFICACIÓN Y TRASLADO.

El auto que contiene la liquidación del crédito y de costas, si se han incluido éstas últimas dentro del mismo, se notificará conforme al inciso primero del artículo 565 del Estatuto Tributario y demás normas concordantes, por correo o personalmente y de ser devuelto el correo, por aviso en un periódico de amplia circulación.

En igual forma se ordenará correr traslado de la liquidación al deudor, por el término de tres (3) días, para que formule objeciones y adjunte las pruebas que considere



necesarias, permaneciendo durante este término el expediente a su disposición en el Despacho o Secretaría.

10.9. APROBACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN.

Si se presentan objeciones y a juicio del funcionario ejecutor, éstas proceden, se dictará el auto modificando la liquidación del crédito y costas, agotándose el procedimiento de notificación.

Vencido el traslado por el término de tres (3) días y sin que se presenten objeciones, se proferirá un auto aprobando la liquidación del crédito y costas, que igualmente se notificará sin que contra el mismo proceda recurso alguno.

10.10. AVALUO DE LOS BIENES.

Para este efecto se seguirá el trámite determinado en el artículo 444 del Código General del Proceso y demás normas concordantes.

10.11. REMATE DE BIENES.

Con esta diligencia se materializa el cumplimiento de la obligación no satisfecha oportunamente por el deudor ejecutado.

35

Una vez en firme el avalúo, el Funcionario Ejecutor efectuará el remate de los bienes directamente o a través de entidades de derecho público o privado y adjudicará los bienes a favor de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** en caso de declararse desierto el remate después de la tercera licitación, de conformidad con lo señalado por el artículo 840 del Estatuto Tributario.

Para efectos de continuar con el remate de los bienes y en las materias no reguladas por el Estatuto Tributario, se seguirá lo dispuesto por el artículo 448 y s.s. del Código General del Proceso y demás normas concordantes.

10.11.1 REQUISITOS.

Para poder rematar los bienes se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Que el bien o bienes se encuentren debidamente embargados, secuestrados y avaluados
2. Que estén resueltas las oposiciones o peticiones de levantamiento de medidas cautelares

3. Que se encuentren resueltas las peticiones sobre la reducción de embargos o la condición de inembargables de un bien o bienes.
4. Que se hubieren notificado a los terceros acreedores hipotecarios o prendarios a quienes se debe notificar personalmente o por correo con el fin que puedan hacer valer sus créditos ante la autoridad competente.
5. Que se encuentre resuelta la petición de facilidad de pago que hubiere formulado el ejecutado o un tercero, en caso de haberse presentado la solicitud en tal sentido.
6. Que en el momento de fijarse la fecha del remate no obre dentro del proceso la constancia de haberse demandado ante lo Contencioso Administrativo la resolución que rechazó las excepciones y ordenó seguir adelante con la ejecución; pues en tal evento, no se puede proferir el auto fijando fecha para remate, sino de suspensión de la diligencia conforme a los artículos 835 del Estatuto Tributario.

10.11.2. TRAMITE DEL REMATE.

Una vez en firme la resolución de seguir adelante con la ejecución, la liquidación del crédito y de las costas, el funcionario ejecutor dictará un auto inapelable por medio del cual ordena el remate de los bienes, siempre que estos hayan sido embargados, secuestrados y avaluados, conforme a lo estipulado por el artículo 448 del Código General del Proceso y se señalará la fecha, día y hora para llevar a cabo la primera licitación de la diligencia en pública subasta. En el auto será determinada la base de la licitación, la cual es del 70 % del avalúo de los bienes.

36

En el evento de quedar desierta la primera licitación, se estará a lo previsto en el artículo 457 del Código General del Proceso.

10.11.3. AVISO Y PUBLICACIÓN.

El remate debe anunciarse al público mediante aviso, el cual contendrá lo siguiente:

1. La fecha y hora en que ha de principiar la licitación.
2. Los bienes materia del remate con indicación de su clase, especie y cantidad, si son muebles; si son inmuebles la matrícula de su registro si existiere, el lugar de ubicación, nomenclatura o nombre y a falta del último requisito, sus linderos.
3. El avalúo correspondiente a cada bien o grupo de bienes y la base de la licitación.
4. El porcentaje que deba consignarse para hacer postura.

El aviso se publicará por una vez, con antelación no inferior a diez (10) días a la fecha señalada para el remate, en uno de los periódicos de más amplia circulación en el lugar y en una radiodifusora local si la hubiere; una copia informal de la página del diario y la constancia del administrador o funcionario de la emisora sobre su transmisión se agregarán al expediente antes de darse inicio a la subasta.

Con la copia o la constancia de la publicación del aviso, deberá allegarse un certificado de tradición y libertad del inmueble actualizado, expedido dentro de los cinco (5) días anteriores a la fecha prevista para la diligencia de remate.

Cuando existieren bienes situados fuera del territorio del circuito a que corresponda el Juzgado donde se adelanta el proceso, y en el lugar donde estén ubicados no circule un medio de comunicación impreso, ni exista una radiodifusora local, la publicación se hará por cualquier otro medio, a juicio del Juez o funcionario ejecutor.

En ningún caso podrá prescindirse de las publicaciones exigidas en el presente numeral.

10.11.4. DILIGENCIA DEL REMATE.

Llegado el día y la hora para el remate, el encargado de realizar la subasta, anunciará en alta voz las ofertas a medida que se hicieren, Transcurridas al menos dos (2) horas desde el comienzo de la licitación, el encargado de realizar la subasta adjudicará al mejor portor los bienes materia de la misma, luego de haber anunciado por tres (3) veces que de no existir una oferta mejor la declarará cerrada.

En la misma diligencia se devolverán los títulos de las sumas depositadas a quienes la consignaron, excepto la que corresponda al rematante, que se reservará como garantía de sus obligaciones

37

-Contenido del acta: De la diligencia de remate se levantará un acta que por lo menos debe contener:

- a. Fecha y hora a la que tuvo lugar la diligencia.
- b. Designación de las partes del proceso.
- c. Las dos (2) últimas ofertas que se hayan hecho y el nombre de los postores.
- d. La designación del remate, la determinación de los bienes rematados y la procedencia del dominio del ejecutado si se tratare de bienes sujetos a registro.
- e. El precio del remate.
- f. Constancia de si la licitación quedó desierta por falta de postores, si es del caso.

Remate desierto: Si se declara desierto la licitación por falta de postores, se procederá a señalar la fecha y hora para una segunda licitación, cuya base deberá ser del 50 % del avalúo

10.11.5. APROBACIÓN DE REMATE.

Se aplicará lo previsto en los artículos 530 y ss., del Código General del Proceso y demás normas concordantes.

10.11.6. ENTREGA DEL BIEN REMATADO.

Para la entrega del bien rematado, se aplicará lo previsto en el artículo 456 del Código General del Proceso y demás normas concordantes.

10.11.7. ACTUACIONES POSTERIORES AL REMATE.

Luego de la aprobación del remate deben agotarse los trámites necesarios para garantizar la satisfacción de las obligaciones objeto del proceso y al rematante el disfrute del bien o el derecho adquirido en la licitación. Los trámites son los siguientes:

Mediante oficio se ordenará al secuestre la entrega del bien rematado, dentro de los tres (3) días siguientes.

Se efectuará una nueva y definitiva liquidación del crédito y las costas con el fin de imputar correctamente a la obligación u obligaciones los créditos productos de remate.

Cuando otros acreedores hubieren promovido ejecución que diere lugar a la acumulación de embargos en los términos indicados en el artículo 465 del Código General del Proceso, se procederá en los términos de dicha norma adjetiva, procediendo con preferencia al pago de los créditos laborales, fiscales y de alimentos.

38

10.12. SUSPENSIÓN DEL PROCESO POR ACUERDO DE PAGO.

En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hayan sido decretadas.

No obstante, en el evento en que el deudor incumpla el acuerdo de pago, el procedimiento se devolverá a la etapa inicial; es decir, se continuará con el proceso de cobro coactivo en la etapa en que se realizó la suspensión.

10.13. TERMINACIÓN DEL PROCESO.

El proceso de cobro administrativo coactivo puede terminar por diferentes causas, así:



1. Por el pago de la totalidad de las obligaciones en cualquier etapa del proceso, hasta antes del remate, caso en el cual, el funcionario ejecutor dictará AUTO DE TERMINACIÓN del proceso y dispondrá la cancelación de los embargos y secuestros si no tuviere embargado el remanente.
2. Por revocatoria del título ejecutivo, la cual puede suceder cuando el demandado ha solicitado por la vía administrativa la revocatoria del acto administrativo que sirvió de título ejecutivo y le fallaron a favor. En este evento, el funcionario ejecutor procederá a Revocar el mandamiento de pago, declarando terminado el proceso y ordenando el levantamiento de las medidas cautelares y el archivo del proceso.
3. Por haber prosperado las excepciones.
4. Por encontrarse probados alguno de los hechos que dan origen a las excepciones, aunque estos no se hubieren interpuesto, caso en el cual se dicta un AUTO DE TERMINACIÓN, que además de dar por terminado el proceso, ordena el levantamiento de las medidas cautelares, el desglose de los documentos a que haya lugar, el archivo del expediente y demás decisiones pertinentes. Este auto será notificado al usuario, dicho auto será motivado, y se dejarán claramente expuestas las razones de la terminación.
5. Por declaratoria de nulidad del título ejecutivo o de la resolución que decidió desfavorablemente las excepciones.
6. Por prescripción o remisión, la resolución que ordene la Remisión de obligaciones o su Prescripción, ordenará igualmente la terminación y el archivo del proceso coactivo si lo hubiere, o el archivo de los títulos si no se hubiere notificado el mandamiento de pago.
7. Por haberse suscrito Acuerdo de Reestructuración de pasivos de que trata la Ley 550 de 1999 o un acuerdo de reorganización de que trata la ley 1116 de 2006.

39

-Terminación por Pago de la Obligación. Si antes de rematarse el bien, el ejecutado acredita el pago de la obligación u obligaciones pendientes, así como las costas, se declarará el proceso y se ordena la cancelación de los embargos y secuestro, en el evento de haberse decretado estas medidas. También se podrá darse por terminado el proceso si el ejecutado demuestra haber suscrito un acuerdo de pago con la entidad, antes de rematarse el bien y cancela las costas del proceso.

-Terminación y Archivo del Proceso. Una vez verificado el pago, la compensación u otra cualquiera forma de extinguir las obligaciones, es necesario terminar el proceso y archivar los expedientes de cobro.

10.14. TERMINACIÓN DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

Una vez verificado el pago, es necesario archivar el expediente de cobro y terminar el proceso de la siguiente manera:



Si el pago se realizó en la etapa persuasiva, bien sea por pago total o por acuerdo de pago otorgado por **Aguas De Cimitarra S A S E S P** se declarará a paz y salvo al deudor, y se procederá a concluir la gestión de cobro profiriendo el auto de archivo del expediente, el cual se comunicará al deudor en los términos del artículo 566 del Estatuto Tributario.

Si existe proceso administrativo coactivo, según el artículo 833 del Estatuto Tributario, este termina por las siguientes razones:

1. Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado.
2. Por pago de la totalidad de la obligación en cualquier etapa del proceso, hasta antes del remate, caso en el cual se dicta un auto de archivo, que ordenará además las medidas cautelares, el archivo del expediente y demás decisiones pertinentes.
3. Por pago total de la obligación, mediante facilidad de pago otorgado dentro del proceso administrativo coactivo, caso en el cual también se dictará auto de archivo.

10.15. COBRO ANTE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA.

EMSEPAR E.S.P. S.A. podrá demandar el pago de las deudas a favor de la Empresa, por la vía ejecutiva ante los Jueces Civiles. Para este efecto, el Gerente podrá otorgar poder a funcionarios Abogados de la entidad y así mismo podrá contratar apoderados especiales que sean Abogados Titulados, así como firmas o sociedades de asesoría y representación jurídica.

40

10.16. AUXILIARES.

Para el nombramiento de auxiliares **Aguas De Cimitarra S A S E S P** utilizará la lista de auxiliares de la justicia.

PARÁGRAFO. La designación, remoción y responsabilidad de los auxiliares de **Aguas De Cimitarra S A S E S P**, se regirá por las normas del Código General del Proceso, aplicables a los auxiliares de justicia. Los honorarios se fijarán por el funcionario ejecutor de acuerdo con las tarifas definidas para los auxiliares de la justicia.

10.17. APLICACIÓN DE DEPÓSITOS.

Los títulos de depósito que se efectúen a favor de **Aguas De Cimitarra S A S E S P** y que correspondan a procesos administrativos de cobro, adelantados por dicha entidad, que no fueren reclamados por el usuario dentro del año siguiente a la terminación del

proceso, así como aquellos de los cuales no se hubiere localizado su titular ingresarán como recursos y se registrarán.

CAPITULO XI DE LA REMISIBILIDAD O CONDONACION DE LAS OBLIGACIONES

11.1 COMPETENCIA.

El Representante Legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación del Jefe del área de Tesorería, declarar mediante resolución motivada, la remisibilidad de las obligaciones sin respaldo económico, bien sea a cargo de personas fallecidas o de obligaciones con más de cinco años de antigüedad, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

11.2. REQUISITOS.

Se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos para ser declarada la remisibilidad de la obligación cobrada.

-Obligaciones a cargo de personas fallecidas: Son remisibles, en cualquier tiempo, las obligaciones a cargo de personas que hayan fallecido sin dejar bienes, siempre y cuando obren dentro del expediente copia de la partida de defunción o la certificación que en tal sentido expida la Registraduría Nacional del Estado Civil y las pruebas de la investigación realizada que permita derivar la inexistencia de bienes a la fecha de la remisión.

-Obligaciones con antigüedad de cinco o más años, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor: Son remisibles las obligaciones que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su recaudo, estén sin respaldo económico alguno, bien sea por no existir bienes embargados o garantía alguna que respalde su pago, porque se haya realizado investigación de bienes que concluya con resultados negativos que demuestren la no existencia de los mismos, porque no se tenga noticia del deudor y no haya sido posible su ubicación y cuando la deuda tenga una anterioridad, a partir de su exigibilidad, mayor o igual a cinco años.

Se entenderá que no se tiene noticia del deudor cuando no haya sido posible su localización en la dirección que figura en la base de datos de la empresa, ni en las que obren en el expediente.

Tratándose de personas jurídicas, además de lo anterior, el no localizarlas en la dirección del domicilio principal, de sus sucursales y agencias, o cuando en los últimos tres años no haya renovado su matrícula mercantil, cuando haya vencido el término de duración de la sociedad o cuando se tenga constancia sobre su liquidación.

También procederá la remisibilidad del saldo insoluto de la obligación que no quedare cubierto con el producto de los bienes embargados, siempre y cuando exista prueba en el expediente que el deudor no cuenta con más bienes que puedan ser objeto de embargo.

11.3. EFECTOS.

El acto administrativo que declare la remisión de obligaciones, ordenará suprimir de la base de datos de la entidad las deudas e igualmente, la terminación y archivo del proceso administrativo Coactivo si lo hubiere, o el archivo del expediente si no se hubiere notificado el mandamiento de pago.

CAPITULO XII

SANEAMIENTO CONTABLE

12.1. PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA.

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar de oficio los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

12.2. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA.

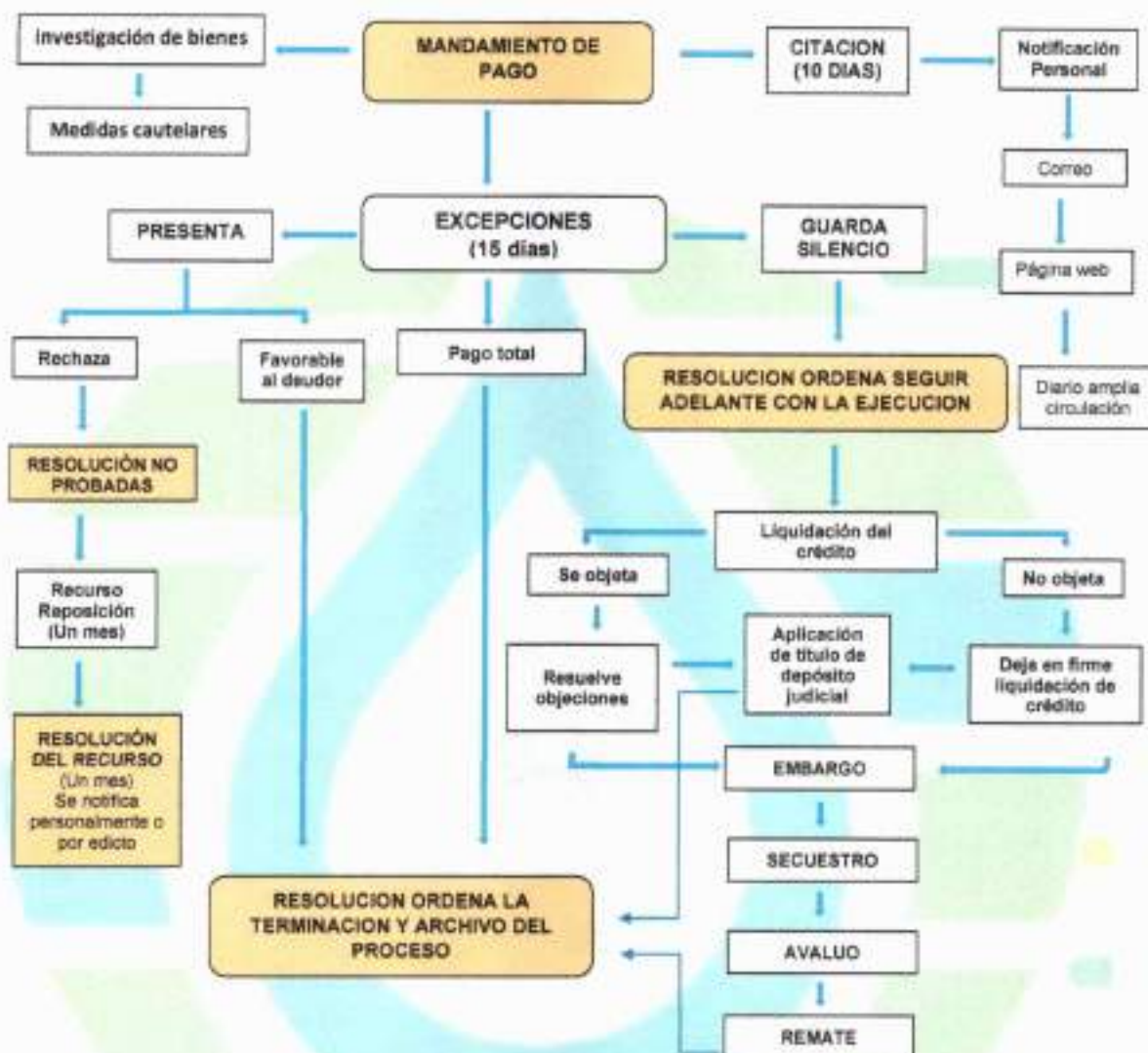
La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.

Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuentas por cobrar que tienen una mora mayor a dos (2) periodo de atraso

CAPITULO XIII

ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO



CAPITULO XIV **DISPOSICIONES FINALES**

14.1. REPORTES.

Aguas De Cimitarra S A S E S P, reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la Contaduría

General de la Nación, para tal efecto deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

El reporte enviado a las centrales de riesgo y a la Contaduría General de la Nación se sujetará a los siguientes principios:

-Principio de finalidad: La recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de las metas trazadas para la recuperación de la cartera.

-Principio de calidad de la información: La información reportada a las centrales de riesgos y Contaduría General de la Nación, debe ser completa, veraz, actualizada e imparcial, de manera que muestre la situación real del titular de los datos, lo que comprende no sólo su estado actual, sino los datos históricos que de acuerdo con las normas o jurisprudencia se puedan reflejar.

-Principio de permanencia de la información: La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo.

-Principio de diligencia: Los procedimientos adoptados por la Empresa para la recolección, procesamiento y reporte de la información deben cumplir con los parámetros que el orden jurídico aplicable establece, con las exigencias técnicas propias de la actividad y con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información.

44

14.1.1. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE DEUDORES.

1. Ante las Centrales de Riesgos.

Es necesario implementar el formato de autorización de reporte a las centrales de riesgos. Los Auxiliares de cartera o quien haga sus veces, diligenciarán el formato establecido por las centrales de riesgo para el reporte, y se encargarán de incluir toda la información requerida para reportar a los deudores que incumplieron el acuerdo de pago en la etapa pre jurídica, sin importar la cuantía de la obligación.

Dicha información será remitida a las centrales de riesgo. Los auxiliares son responsables de la veracidad de la información que suministran para el reporte. Se debe contar con autorización expresa del deudor, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

2. En el BDME (Boletín de Deudores Morosos del Estado).

El contador de la Empresa, o quien haga sus veces, reportará las acreencias que superen un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de vencimiento de la obligación y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

14.2. ASPECTOS NO REGULADOS.

En los aspectos no regulados por este Manual, se aplicará la normatividad que rige la materia. De existir discrepancia, prevalecerá lo dispuesto por la ley.

14.3. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.

El presente Manual empezará a regir a partir de la fecha de su expedición, y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Cimitarra, Santander a los ocho (08) días del mes de Agosto de 2024.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE



CARLOS MARIO MARTINEZ BOLIVAR
GERENTE.